

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENGALAMAN
PELANGGAN, DAN PENGALAMAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

**(Studi pada Pengguna *E-Commerce* Tokopedia
di Kota Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

KHRISNA GALIH DHANISWARA

NIM. 12010120130311

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024